

TANGGUNG JAWAB PT GOJEK INDONESIA DALAM PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN DARI SEGI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS KURIR GOJEK MEMBAWA LARI SMARTPHONE TAHUN 2017).

Lidya Fazriani

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: lidyaf74@gmail.com)

Prof. Dr. Jeane Neltje Saly. S.H., M.H

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus Jakarta, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Padjajaran Bandung)
(E-mail: jeanenovember@gmail.com)

Abstract

Shipping goods using postal expedition services is a conventional thing in the modern era. Short-distance shipping is currently being replaced more by online shipping services, such as Gojek. Gojek Indonesia offers Go-send items for people who want to send. But in line with that, the weakness of law and material in the regulation of Gojek policy resulted in the lack of implementation of legal certainty. This paper was prepared to be able to answer how accountability is given to users of Gojek Services in Indonesia and what forms of compensation provided by Gojek for claim of loss of goods that occur in Go-send services fered. This paper aims to provide a description of the right of users and the obligation that must be fulfilled by Gojek itself and explain the forms of compensation made by the gojek as a form of accountability for complaints of the use of Go-Send services. The method used is a normative legal research method that is supported by a legal approach, an analytical and conceptual approach, and a case approach. The final result of the preparation of this jurnal is the responsibility given to consumers for the loss of goods in the services offered by providing compensation and forms of compensation that are judicially determined as competation in the form of money as a form of nominal liability and compensation through shares or similar items.

Keywords : *Defect, Compensation, Gojek, Negligence, Shipment.*

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pengangkutan biasa juga disebut transportasi, merupakan bidangkegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesiaa. Pengirim baraang merupakan hal-hal yang seriing dilakukan oleh sebagian besar masyarakat modeern. Pengiriman



barang dilakukan dengan memanfaatkan jasa pengiriiman baraaang yaang disediakan oleh setiap perusahaan jasa. Saat inii, pengiriman barang dan jasa cenderung dilakukan secara online dengan memanfaatkan fitur go-send pada Gojek Indonesiaa. Gojek merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan jasaa transportasii online yangg dapat di akses secara online melaluuu aplikasi yag bisa diunduh pada *google playstore* atau *apple appstore* serta mampu diakses dalam halaman berbasis web dalam www.gojek.com. Gojek cenderung mengemukakan konsep inovatif untuk produknya. Keterlibatan pihak gojek sebagai merchant penting untuk menawarkan jasa yang dijualnya sehingga bisa mempertahankan statusnya di mata publik.

Beberapa fitur yang populer ditawarkan dalam aplikasi gojek yakni *GoRide*, *GoCar*, *GoBluebird*, *Gofood*, *Gosend*, *GoPulsa*, dan beberapaa jasa lain yang ditawarkan. Akan tetapi, penggunaan jasa Gojek juga tidak dapat sepenuhnya bebas dari tindakan kriminal. Penipuan, pembunuhan, perampasan, pencurian, pemerkosaan menjadi sebuah kesan yang mewarnai kesuksesan perkembangan gojek di tanah air. Misalnya, kasus pembunuhan yang dilakukan terhadap Ardhi Nuraswan seorang driver Go-car oleh 4 (empat) orang tersangka yang dilakukan secara terencana dengan modus sebagai pengguna jasa Go-car.

Dimana pengangkutan barang dan jasa dari tempat lain menuju temoat tujuan dengan membayar ongkos pengiriman dan menerima barang dengan keadaan selamat. Jika dilihat dari segi geografis Indonesia sangatlah penting untuk mengatasi segala hal yang terjadi guna meningkatkan perkembangan sosial dan ekonomi yang merupakan negara kepulauan, memungkinkan untuk dilakukan melalui jalur darat, udara dan laut agar semuanya dapat terjangkau ke seluruh wilayah Indonesia. Kenaikan yang signigfikan di dalam jumlah penduduk perkotaan disetiap tahunnya. Bertambahnya jumlah penduduk yang signifikan tidak hanya menyebabkan permasalahan di tempat tinggal melaikan menuju untuk ke tempat pekerjaan yang menggunakan kenadaraan, dan distu pula akan menambah jumlah kendaraan yang ada di jalan perkotaan dan sangat dibutuhkan untuk kendaraan transportasi guna mengurangi tingkat kemacetan

yang akan terjadi. Salah satu jenis pengangkutan yang sudah sangat lama dikenal oleh masyarakat adalah ojekpangkalan salah satunya, yang akan melayani penumpang dari tempat menuju tempat yang dituju dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua baik dekat maupun jauh.

Gojek berbeda dengan ojek pada umumnya karena Gojek menggunakan sistem *online* untuk melakukan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang telah disediakan dengan aplikasi khusus yang terdapat pada *smartphone* para pengguna. Gojek tidak hanya melayani jasa pengantaran penumpang tetapi dapat pula jasa angkutan barang bahkan sampai dapat melakukan jasa pengiriman pesan antar makanan dari berbagai jenis toko-toko yang sudah terdaftar dengan PT Gojek Indonesia. Sehingga dalam satu aplikasi ada beberapa jenis layanan, diantaranya adalah:¹

Kehadiran ojek online juga turut membantu perkembangan sistem belanja online. Barang yang dikirim kini semakin mudah, tidak perlu menunggu berhari-hari, bahkan dalam hitungan jam sudah sampai ke lokasi tujuan. Seperti pada kasus Tahun 2017 yang terjadi oleh seorang pengguna jasa aplikasi *Gosend* yang bernama Steven pada hari Kamis pukul 16:48 WIB terdapat beberapa kasus pada fitur Go-Send yakni ketika barang yang diantarkan tidak sampai ke lokasi penerima seperti halnya pencurian iPhone 7+ yang dilakukan oleh seorang Driver Gojek bernama Fahriz Noor Rochman, pada 13 Juli 2017 Steven membeli sebuah iPhone 7+ dari aplikasi Tokopedia, pada pukul 16:48 WIB driver gojek telah mengambil dan mengantar barang ke tempat tujuan, lalu pada pukul 16.53 WIB pemberitahuan aplikasi mengatakan barang tersebut sudah sampai tujuan tetapi pelanggan belum menerima barang tersebut. Ketika Steven menghubungi driver tetapi driver gojek tidak bisa dihubungi kembali.² Steven langsung menghubungi *customer service* Gojek dan

¹*Ibid*, hal. 4

²Yulistyo Pramono, 2018, “Bukan Antarkan Pesanan, Driver Gojek Jurstru Bawa Lari iPhone 7+”, diakses dari <https://feed.merdeka.com/rumpi/bukannya-antarkan-pesanan-driver-ojek-online-bawa-lari-iphone-7-1707218.html>, pada hari Jumat, 09 Januari 2019, pukul 11.30 WIB.



customer service berkata akan menghubungi driver, sampai berita ini di tayangkan Kasus tersebut terjadi pada tahun 2017, pada saat itu harga Iphone 7+ berkisar 10 juta keatas, tentu konsumen sangat dirugikan yang seharusnya konsumen menggunakan aplikasi tersebut ada rasa percaya dan tidak ada rasa resah akan kehilangan barang miliknya. Padahal, pertanggungjawaban merupakan sebuah unsur mutlak yang seharusnya dipenuhi oleh sebuah perusahaan jika hendak melakukan sebuah usaha.

Telah ditetapkan bahwa seorang pelaku usaha wajib memberikan gantirugi untuk penggunaan jasa yang diadakanya. Berkenaan dengan itu, lemahnya pertanggung jawaban yang terjadi menjadi sebuah kendala dalam menegakan hukum dan memberikan akses kepada masyarakat untuk mencapai keadilan.

Dimana hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen diatur pada Pasal 1 Ayat (2) Undang – Undang No. 8 tahun 1999; berkaitan dengan arti dari Konsumen itu sendiri, bahwasanya Konsumen ialah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” dan juga pada Pasal 4 dan 5 yang mengatur tentang Hak dan juga Kewajiban Konsumen.

“Hukum dari perlindungan konsumen itu merupakan bagian dari hukum konsumen” menurut pemaparan Az. Nasution. Selanjutnya, keseluruhan dari asas-asas serta kaidah yang mengatur hubungan maupun juga masalah penyediaan serta penggunaan produk diantara penydia dan peggunanya didalam kehidupan bermasyarakat ialah definisi dari hukum konsumen.”³

Berdasarkan latar belakang uraian diatas, melihat betapa pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk proposal skripsi dengan judul :**“Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Dalam Pengiriman Barang Konsumen Dari Segi UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kurir Gojek Membawa**

³Az Nasution, “*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*”, (Jakarta: Diadit Media, 2006).



Lari Smartphone Tahun 2017).

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pengguna jasa aplikasi *Gosend* dalam kegiatan pengangkutan barang berdasarkan undang-undang tentang lalu lintas dan pengangkutan barang?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban PT. Gojek Indonesia terhadap hak konsumen atas kehilangan barang sebagai pengguna jasa *Gosend*?

C. Metode Penelitian

Penelitian hukum menurut Peter Muhamad Marzuki adalah “sebuah proses mencari dan menemukan suatu prinsip-prinsip hukum, aturan hukum, maupun doktrin-doktrin hukum demi menanggapi isu-isu hukum yang dihadapi”.

Berdasarkan judul yang Penulis angkat, maka metode dari penelitian yang akan Penulis gunakan adalah:

1. Tipe Penelitian

“Tipe penelitian yang digunakan oleh Penulis adalah merupakan tipe penelitian yuridis normatif. Dimana alasan utama Penulis memilih metode ini adalah dalam rangka mencari kebenaran.”

2. Jenis dan Sumber Penelitian Hukum

Dalam hal ini, Penulis bermaksud menggunakan bahan sekunder, yaitu dimana data-data ini berasal dari bahan-bahan hukum sebagai berikut:

- a. Primer, adalah bahan-bahan hukum yang mengikat. Dimana bahan hukum primer tersebut terdiri dari peraturan perundang-undangan, yaitu:
 - 1) “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”
- b. Sekunder, adalah “bahan-bahan yang bisa memberikan penjelasan berkenaan atas bahan hukum primer yang dapat membantu menganalisa,



memahami, serta menjelaskan bahan hukum primer”, diantaranya yaitu pendapat/teori sarjana, hasil karya ilmiah dari kalangan hukum, browsing internet, jurnal, artikel ilmiah, surat kabar, majalah, makalah, dan lain sebagainya.

- c. Tersier (non hukum), yaitu bahan-bahan penunjang dari bahan hukum sekunder dan memberikan informasi tambahan lainnya bagi penelitian ini, diantaranya seperti ensiklopedia dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) serta petunjuk tambahan berupa wawancara dengan narasumber (ahli hukum).

3. Pendekatan

“Dalam suatu proses penelitian hukum terdapat beberapa ragam pendekatan”. “Dengan metode pendekatan yang di paparkan Mahmud Marzuki, peneliti akan mendapatkan data-data berguna dari berbagai macam aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk mendapatkan jawabannya”.

Di dalam penelitian kali penulis memakai 1 (satu) macam pendekatan, yaitu perundang-undangan (statute approach). Pendekatan ini dimaksud disini ialah pendekatan yang dilakukan dengan cara menyelidik semua Undang-Undang maupun regulasi/ peraturan perundang-undangan yang ada kaitannya dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dibahas. Metode pendekatan macam ini dipilih dikarenakan dalam penelitian ini, Penulis melakukan penelaahan secara detail dan mendalam terhadap semua peraturan perundang-undangan dan juga doktrin-doktrin yang menyangkut Perlindungan Hukum terhadap Hak Kewajiban konsumen dalam mengkonsumsi bahan bakar. Metode ini Penulis percaya karena dapat menyelaraskan secara lebih mudah untuk berhadapan dengan realita. Dan juga metode ini lebih peka serta lebih mudag dalam menyelaraskan dengan banyak spesifikasi terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik ini menurut Peter Mahmud Marzuki dimaksudkan agar supaya mendapatkan bahan hukum dalam proses penelitian. Teknik pengumpulan bahan hukum yang kontributif dan juga berkaitan pemaparan proses penelitian ini yaitu studi kepustakaan (studi dokumen). Studi kepustakaan ialah suatu alat pengumpulan bahan yang dilakukan lewat bahan hukum tertulis dengan mempergunakan *content analysis*.

5. Teknik Pengelolaan Bahan Hukum

Teknik yang digunakan Penulis adalah pengolahan yang secara urut dan sistematis sehingga dapat memudahkan penulis dalam melakukan analisis. Pengelolaan bahan hukum ini akan dilakukan secara sistematis yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum dari hasil penelitian.

6. Teknik Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis yang Penulis gunakan di dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis bahan hukum kualitatif, sebagaimana dijelaskan Peter Mahmud Marzuki yaitu “tata cara penelitian yang dapat memanifestasikan data deskriptif analitis dari apa diperoleh secara tertulis, agar selanjutnya data-data tersebut dapat diteliti dan dapat dipelajari untuk menganalisa obyek dari penelitian yang utuh secara terperinci serta komprehensif, sehingga pada kesimpulannya dapat mengerti serta memahami aspek-aspek yang menjadi obyek dari penelitian”.

II. PEMBAHASAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen secara Teori yang bersifat preventif dan represif. Istilah perlindungan hukum itu sendiri ialah istilah yang selalu disangkut-pautkan karena adanya pencederaan hak-hak anggota masyarakat maupun oleh penguasa. Philipus M, Hadjon membedakan perlingkungann hukum tersebut menjadi 2, yaitu:

(1) “Preventif; perlindungan hukum yang diberikan pemerintah bertujuan agar mencengah sebelum terjadi pelanggaran. Hal ini tercantum dalam peraturan perundang-undangan, yang dimaksudkan supaya melakukan pencengahan pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban”. Menurut Satjipto Rahardjo dalam bukunya, perlindungan hukum ialah “memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan juga perlindungan itu diberikan kepada masyarakat supaya bisa menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh payung hukum”.⁴

(2) Represif, yang bertujuan hukum untuk menangani/ menyelesaikan sengketa. Penanganannya tersebut dilakukan oleh badan peradilan yang berwenang, baik itu secara absolut maupun relatif.

Gosend menjadi salah satu alat transportasi yang diandalkan mayoritas masyarakat. Alasannya, pengiriman barang *Gosend* mampu memangkas waktu pengiriman bila dibandingkan dengan jasa pengiriman yang lain, dengan catatan tak ada gangguan. Terdapat beberapa kasus pada fitur *Gosend* yakni ketika barang yang diantarkan tidak sampai ke lokasi penerima seperti halnya pencurian Iphone 7+ yang dilakukan oleh seorang *Driver Gosend* pada tanggal 13 Juli 2017 Steven melakukan pembelian ponsel melalui Tokopedia dengan jasa pengiriman Gosend dan nomer invoice INV/20170713/XVII/VII/92597759. Tokopedia telah memverifikasi konfirmasi pembayaran dan meneruskan ke penjual pada pukul 14:06 Wib, pada pukul 15:06 Wib penjual memproses pesanan, di *System tracker* tokopedia kurir melakukan penjemputan barang pada pukul 16:48 Wib untuk menuju ke tempat tujuan. Lalu pada pukul 16:53 Wib steven mendapatkan notifikasi bahwa pesanan telah tiba di tujuan dengan keterangan received by

⁴ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. Hal.54.

'y' sedangkan driver gosend yang mengantarkan barang belum sampai tujuan dan steven belum menerima barang yang ia pesan melalui jasa pengiriman gosend. Steven mencoba menghubungi driver sebanyak 10 kali tetapi nomer driver gosend tidak aktif sampai dengan surat ini dibuat. Steven sudah melakukan komplain ke Tokopedia dan PT. Gojek Indonesia dengan berbagai upaya. Kasus tersebut terjadi pada tahun 2017, dimana pada tahun tersebut harga Iphone 7+ yang di beli Steven seharga Rp. 12.000.000,-, tentu konsumen sangat dirugikan yang seharusnya Steven menggunakan aplikasi tersebut memiliki rasa percaya dan tidak ada rasa resah akan kehilangan barang miliknya. Pertanggungjawaban merupakan sebuah unsur mutlak yang seharusnya dipenuhi oleh sebuah perusahaan jika hendak melakukan sebuah usaha. Dan pihak PT Gojek Indonesia hanya memberikan pengembalian dana sebesar Rp. 10.000.000,-. Steven merasa dirugikan dengan pengembalian tersebut yang berselisih Rp. 2.000.000,-Konsumen ini atas nama pak Steven masih meminta hak nya sebesar Rp.2.000.000 yang hilang. Menurut pandangan penulis, Pihak konsumen masih merasa ada hak nya yang hilang dimana hak tersebut yang senilai Rp.2.000.000 masih belum di kembalikan, konsumen hanya meminta ingin dipertemukan pihak perusahaan dengan mitra atau driver bertemu dengannya, karena pihak konsumen masih merasa janggal terhadap kepastian hukum dan kompensasi apa yang diberikan terhadap mitra atau driver selain di pecat dari perusahaan gojek.

A. Para Pihak Terkait dalam Pengiriman barang Pada Aplikasi *Gosend*

1. PT. Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha

PT Gojek Indonesia dalam kasus ini sebagai penyedia layanan pengiriman barang melalui jasa aplikasi *Gosend* dalam kasus yaitu pengiriman barang melalui jasa aplikasi *Gosend*.

Dari surat Perjanjian Kerjasama Kemitraan secara tertulis antara Mitra/Driver dengan pihak PT Go-Jek Indonesia dapat diketahui tentang hak dan kewajiban antar mitra/driver dengan PT Go-Jek adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban PT Gojek Indonesiaa

- a. PT. Gojek Indonesia berkewajiban untuk meminjamkan 2 (dua) buah jaket dan 2 (dua) buah helm Gojek;
- b. PT. Gojek Indonesiaa berkewajiban untuk memberikan alat kerja kepada Mitra/Driver berupa handphone android yang harus diangsur selama 25 (dua puluh lima) minggu dengan angsuran perminggu sebanyak Rp20.000,- (dua puluh ribu rupiah)
- a. PT. Gojek Indonesia wajib meminjamkan 2 buah jaket dan 2 helm yang berlogo Gojek sendiri
- b. PT gojek Indonesia wajib memberikan *handphone* berbasis android dimana pembayarannya dapat diangsur selama 25 bulan dengan angsuran mingguan sebesar Rp 20.000,- (dua puluh ribu rupiah)

2. Hak PT Gojekk Indonesiaa

- a. PT. Gojek Indonesiia berhaak atas kerahasiaan yang ada dalam perusahaan dan mitra/driver wajib untuk menjaga kerahasiaan perusahaan tersebut selama menjadi driver/mitra PT Gojk Indonesia;
- b. PT. Gojek Indonesia berhak 20% dalam pembagian keuntungan pada setiap pembayaran yang dilakukan oleh pengguna jasa/konsumen kepada mitra/driver Go-Jek.

PT. Gojek Indonesia juga tidak memiliki ciri-ciri sebagai Perusahaan Angkutan Umum sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) dan Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, yaitu: .

Terkait dengan perizinan PT Gojek Indonesia hanya mempunyai surat izin perdagangan, dengankan surat izin usaha di bidang transportasi PT Gojek

Indonesia tidak memilikinya. Skema jual beli yang terjadi melalui teknologi aplikasi terbagi menjadi dua jalur yaitu:

a. Transaksi Langsung

Konsumen langsung memesan barang kepada pelaku usaha yang menyediakan melalui teknologi aplikasi, lalu barang disediakan langsung dari penyedia.

b. Transaksi melalui penghubung

Memesan barang kepada pelaku usaha yang menyediakan jasa penghubung seperti; pemesanan taksi yang bekerjasama dengan perusahaan grabtaxi, pemesanan hotel yang bekerjasama dengan travelokas, agoda, tiket.com, pegi-peggi.

Kedua jalur tersebut aplikasi gojek termasuk kedalam jalur transaksi melalui penghubung.

2. Tokopedia

Tokopedia dalam kasus ini sebagai penyedia aplikasi layanan penghubung antara penjual dan pembeli.

3. Mitra Driver

Jenis usaha mitra itu sendiri terbagi menjadi delapan (8), yaitu:

1. *Go-Send*, Jasa antar jemput barang dengan waktu 90 menit.
2. *Go-Ride*, Jasa mengantar penumpang dari lokasi satu ke lokasi yang dituju.
3. *Go-Mart*, layanan dimana para driver membelikan belanjaan dari toko-toko tertentu seperti apotik, supermarket.
4. *Go-food*, layanan pesanantar makanan.
5. *Go Clean*, layanan jasa kebersihan rumah.
6. *Go Massage*, layanan jasa pijit tradisional atau jasa lulur.
7. *Go Glam*, layanan jasa kecantikan yang di panggil kerumah.

8. *GoBox*, layanan antar barang dalam jumlah yang besar, seperti pengangkutan mobil, motor, atau pindah rumah.

Layanan Gosend terbagi 2 bagian, yaitu:

1. “*Gosend Sameday Delivery* adalah layanan yang menawarkan jasa pengantaran barang dengan batas waktu penyelesaian di hari yang sama pada saat pesanan dibuat dalam estimasi waktu 8 jam tiba.”
2. “*Gosend Instant Delivery* adalah layanan yang menawarkan jasa pengantaran barang dengan batas waktu penyelesaian pemesanan lebih cepat sampai dalam estimasi waktu 4 jam tiba dengan jarak maksimum hingga 40 km.

“Setiap orang dapat melakukan penjualan, penyewaan atau sewa guna usaha dalam masyarakat eropa akan dikatakan sebagai produsen dengan kata lain *directive* dengan produk yang dimiliki, dengan produsen tersebut tetap bertanggung jawab atas gugat”;

Hal yang sama juga akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, apabila produk dari produsen tidak menunjukkan identitas importir seperti yang dimaksud dalam ayat (2), sekalipun nama dari produk tersebut dicantumkan.

Dengan pengertian yang sangat luas tersebut, maka “konsumen yang dirugikan yang disebabkan penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam pencarian untuk siapakah tuntutan diajukan”. Pengertian yang luas juga tercantum di dalam UUPK, namun tidak mempergunakan istilah konsumen, akan tetapi pelaku usaha. Dalam UUPK pengertian pelaku usaha adalah sebagai berikut:

3. Konsumen

Para pengguna jasa aplikasi gosend disebut konsumen, yang didalam bidang pengangkutan disebut penumpang bagi pengguna layanan gosend. Konsumen mempunyai kewajiban untuk membayar driver gosend untuk setiap layanan jasa yang di gunakan sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat di Pasal 4 hak konsumen.

“Terdapat pengaturan hak konsumen yang masih belum diakomodir sebagaimana telah tercantum didalam pasal 4 UUPK yaitu pengaturan yang bersangkutan dengan hak konsumen didalam usahanya mendapatkan ganti kerugian, hak untuk di perlakukan atau dilayani secara baik dan jujur serta tidak diskriminatif maupun hak pembinaan dan pendidikan konsumen”.

Pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban untuk dapat ikut serta didalam menciptakan dan menjaga kondisi usaha yang sehat untuk menunjang pembangunan perekonomian nasional. Untuk merealisasikan hal tersebut, pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha dituntut untuk selalu jujur dan menjalankan segala kewajibannya supaya tidak menimbulkan kerugian pada pihak konsumen. Dalam praktik usaha pelaku usaha yang tidak melakukan kegiatan usaha berdasarkan kewajibannya dan melanggar hak-hak konsumen akan diminati pertanggung jawaban terhadap kegiatan usaha miliknya tersebut.

Pengaturan tentang kewajiban pelaku usaha telah diatur dalam pasal 7 UUPK yang menyatakan bahwasanya kewajiban pelaku usaha diantaranya ialah beritikad baik di

4. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen

a. Kedudukan Hukum PT Gojek Indonesia

Berdirinya PT Go-Jek Indonesia ini adalah berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sehingga Go-Jek menjadi perusahaan yang telah berbadan hukum. Tetapi pada kenyataannya, PT GoJek Indonesia terdaftar di KEMENKUMHAM sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi. Dari pengertian itu terlihat tiga unsur hubungan kerja, yaitu:

1. Upah unsur ini terpenuhi jika pemberi kerja adalah perusahaan, bukan inisiatif pekerja.

2. Pekerja unsur ini dapat terpenuhi jika para pekerja sudah melaksanakan apa yang telah diperintahkan perusahaan.
3. Upah unsur ini bukan berdasarkan upah bagi hasil atau komisi, melainkan berupa uang tertentu yang besar jumlahnya tetap dalam periode tertentu dalam periode tertentu.

Hubungan Hukum dalam Penggunaan Aplikasi Gojek, Perusahaan Gojek dan konsumen sebagai Pengguna Aplikasi, Perusahaan Gojek dan Driver adalah Mitra Kerja, Driver gojek dan Konsumen adalah pengguna layanan jasa.

Go-Jek melakukan perjanjian kemitraan dengan para Driver. Perjanjian kemitraan ini adalah bentuk umum suatu hubungan hukum antara satu pihak dengan pihak lainnya atas dasar hubungan kemitraan (partnership agreement). Ketentuan umum perjanjian kemitraan adalah Pasal 1338 jo Pasal 1320 KUHPerduta. Sedangkan ketentuan khusus, bisa merujuk pada ketentuan persekutuan perduta dalam Pasal 1618 KUH Perdata Pasal 1641 KUH Perdata, yakni hubungan hukum para pihak antara mitra satu dengan mitra lainnya dengan memasukkan suatu “modal” sebagai pertukaran.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pertanggungjawaban yang diberikan terhadap pengguna jasa Gosend yang merupakan salah satu item yang ditawarkan oleh gojek adalah dengan memberikan ganti rugi yang layak atas kesalahan ataupun kegagalan dalam menggunakan jasa tersebut. Sejatinya telah tegas bahwa Gosend merupakan sebuah jasa serupa dengan pos harus memberikan layanan ganti rugi terhadap pengguna jasa tersebut jika pada kenyataannya terbukti bahwa telah terjadi sebuah pencurian ataupun kelalaian yang mengakibatkan cacatnya barang yang

dikirim. Pada pasal 4 UU Perlindungan Konsumen juga turut menegaskan ganti rugi yang wajib diberikan kepada konsumen dari pelaku usaha. Bentuk ganti rugi yang harus diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian atas penggunaan jasa Gosend dengan mengacu pada pasal 19 UU Perlindungan Konsumen maka bentuk ganti rugi dapat berupa memberikan sejumlah uang seluruhnya sesuai dengan harga barang sebagai pertanggungjawaban nominal ganti rugi dengan memberikan saham barang sejenis lainnya. Menurut Bapak Aji dari Ylki juga mengatakan dalam kasus ini perusahaan Gojek Indonesia bertanggung jawab atas kehilangan barang smartphone yang dialami bapak Steven dengan jumlah sebesar Rp. 10.000.000,- tetapi harga Smartphone tersebut sebesar Rp. 14.000.000,- pada saat itu yang berarti pihak gojek tidak mengganti rugi sepenuhnya atas kehilangan barang tersebut, dimana pihak gojek hanya mengganti rugi paling besar Rp. 10.000.000,- dan langsung memecat driver nya.

2. Pelaksanaan Gosend Gojek Indonesia termasuk dalam Kegiatan pengangkutan barang umum dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan UU LLAJ dan PP Angkutan jalan karena sepeda motor tidak termasuk dalam kelompok kendaraan bermotor umum sebagaimana yang diatur pada pasal 47 ayat 3 UU LLAJ.

B. Saran

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil analisa serta pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis menyampaikan saran kepada PT. Gojek Indonesia, sebaiknya ada kesepakatan pemberian kuasa dalam perjanjian kemitraan di antara PT. Gojek Indonesia dengan driver. Dan sebaiknya dalam melaksanakan tanggung jawab agar konsumen merasa haknya terpenuhi atas kehilangan barang harus ada itikad dari pihak PT. Gojek untuk mempertemukan 2 belah pihak antara konsumen dan mitra gojek tersebut,



bukan hanya memberi ganti rugi kepada konsumen dengan nominal dan harus langsung memecat mitranya yang dilakukan pihak perusahaan PT Gojek Indonesia. Bnetuk ganti rugi yang layak cenderung disalahartikan oleh pihak pelaku usaha sebab kecendrungan untuk melakukan monopoli keuntungan. dengan demikian, maka pelaku usaha harus kembali membenahi peraturannya sehingga memiliki pola pikir yang searah dengan amat undang-undang. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa kehilangan barang tidak sampai di tempat atau rusak saat diangkut oleh driver adalah dengan memberikan ganti rugi berupa uang seluruhnya sesuai dengan harga barang ataupun tindakan lain yang dilakukan melalui itikad baik anantara kedua belah pihak sehingga bisa terlaksana unsur kekeluargaan yang diharapkan dan memberikan keadilan serta kepastian hukum kepada semua pihak,

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adidsasmita, R. *Dasar-dasar Ekonomi Transportasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Adji, Sution Usman. *Hukum Pengangkutan Di Indonesia, Cetakan ke-2*. (Jakarta: PT. Rinka Cipta,
- Abbas, Salim. *Manajemen Transportasi, Cetakan ke 6*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002)
- D., R. Djatmiko. *Pengetahuan Hukum Perdata Dan Hukum Dagang*, (Bandung: Penerbit Angkasa, 1996)
- Marwan, M. dan Jimmy P. *Kamus Hukum*. (Surabaya: Reality Publisher, 2009).
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya. Cetakan ke-2*. (Jakarta: Prenada Media Group, 2011)



Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum Edisi Revisi, Cetakan ke-8*.
(Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Jakarta:
Diadit Media, 2007)

Purwosutjipto, H. M. N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, jilid 3*
Bagian Pertama. (Jakarta: Jambatan, 1991)

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: PT
Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006)

Soekardono, R. *Hukum Dagang Indonesia*. (Jakarta: Cv. Rajawali, 1981).
Dikutip Dari Aplikasi *Panduan Go-Jek Indonesia*.

Widagdo, Setiawan. *Kamus Hukum*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2012)

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan
Jalan (LLAJ).

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.